



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Cumplimiento de la política del aseguramiento universal
en salud del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente
Piedra – 2015.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORES:

Br. Flor de María Ticllahuanca Mantari

Br. Frinett Raquel Patricio Medina

ASESORA:

Mgtr. María Jesús López Vega

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ - 2015

PAGINA PARA EL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

A nuestra familia, amigos, maestros y a todos los que nos apoyaron para escribir y concluir esta tesis.

AGRADECIMIENTO

A nuestros profesores por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en nosotros que podamos terminar nuestros estudios con éxito.

También expresar nuestro agradecimiento a la institución Hospital Carlos Lanfranco La Hoz y sus representantes por abrirnos las puertas ya que sin su ayuda no habríamos podido realizar la tesis.

DECLARACIÓN JURADA

Nosotras Flor de María Ticllahuanca Mantari y Frinett Raquel Patricio Medina estudiantes del Programa de Maestría de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificadas con DNI N° 10048189 y 31682561, correspondientemente, con la tesis titulada **“Cumplimiento de la Política del Aseguramiento Universal en Salud del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Puente Piedra - 2015”**.

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La presente tesis es de nuestra autoría.
- 2) La redacción se ha realizado respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que la tesis no ha sido plagiada total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para la obtención de algún grado académico previo o título profesional, por lo que no es autoplagiada.
- 4) Los resultados presentados son auténticos que constituyen aportes de la realidad investigada, pues los datos empleados son reales, no han sido falseados, duplicados, ni copiados.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de la información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, Mayo 2015

Flor de María Ticllahuanca Mantari
DNI N°: 10048189

Frinett Raquel Patricio Medina
DNI N°: 31682561

PRESENTACIÓN

A los señores miembros del jurado de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, filial Los Olivos presentamos la Tesis titulada “Cumplimiento de la política del Aseguramiento Universal en Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra – 2015”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud; que consta de siete capítulos, el primero introducción el cual presenta los antecedentes nacionales e internacionales, la justificación, el problema y los objetivos de la investigación; el segundo describe el marco metodológico compuesto por la definición y operacionalización de la variable, metodología, tipo y diseño del estudio, la población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos; el tercer capítulo presenta los resultados, el cuarto la discusión de los resultados respecto a la normatividad vigente y otras investigaciones similares.

Finalmente se definen las conclusiones y recomendaciones que se hace a los resultados de la investigación y se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los Anexos.

Índice

CARATULA	i
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Antecedentes	14
1.1.1. Nacionales	14
1.1.2. Internacionales	17
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.2.1. Calidad de la atención	21
1.2.2. Oportunidad de la atención	23
1.3. Justificación	23
1.4. Problema	24
1.5. Hipótesis	28
1.6. Objetivos	29
1.6.1. Objetivo General	29
1.6.2. Objetivos Específicos	29
II. MARCO METODOLÓGICO	30
2.1. Variables	31
2.1.1. Definición conceptual	31
2.1.2. Definición operacional	31
2.2. Operacionalización de Variables	32
2.3. Metodología	33
2.3.1. Tipos de Estudio	33
2.3.2. Diseño	33

2.4. Población, muestra y muestreo	33
2.4.1. Criterios de selección	33
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
2.6. Métodos de análisis de datos	35
2.7. Consideraciones éticas	35
III. RESULTADOS	36
IV. DISCUSIÓN	40
V. CONCLUSIONES	44
VI. RECOMENDACIONES	46
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
ANEXOS	54

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada Cumplimiento de la Política del Aseguramiento Universal en Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra – 2015, tiene como objetivo: Determinar el cumplimiento de la Política del Aseguramiento Universal en Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. La metodología de investigación es descriptiva de corte transversal y observacional, utilizando para ello una encuesta estructurada según dimensiones de las variables con preguntas cerradas. La población del presente estudio fue el recurso humano que labora en dicho hospital, para la selección de la muestra se estableció criterios de inclusión y de exclusión. A través de la matriz Excel se realizó la tabulación de datos obteniendo gráficos con porcentajes de cumplimiento según dimensión establecida para el análisis e interpretación correspondiente, obteniendo como resultado que el cumplimiento de la política del Aseguramiento Universal en Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, se da en un 55.6% de la muestra; de los cuales 44.4% corresponde a calidad de la atención y el 11.2% a oportunidad de la atención. El cumplimiento de la dimensión de oportunidad de la atención, se observa que las condiciones pediátricas se cumplen en un 60% y las condiciones de la población sana 50%; cabe resaltar que el 86% de las condiciones obstétricas no son cumplidas. Así mismo tenemos la dimensión de calidad de la atención que nos muestra un gran porcentaje de cumplimiento respecto a recursos tecnológicos 100%, seguridad del paciente 90%, recursos humanos 80% y equipamiento 67%. En cuanto a manejo clínico que representa el 100%, infraestructura el 67% y disponibilidad de medicamentos el 60%, se observa que hay un incumplimiento. Por lo que se concluye que existe un cumplimiento parcial de la política del aseguramiento universal en salud, ya que ha implementado acciones basadas en la normatividad vigente que orientan a garantizar la garantía de calidad de la atención, sin embargo falta establecer mecanismos para asegurar la oportunidad de la atención la misma que se encuentra referida a los tiempos de atención establecidas en el plan esencial de aseguramiento en salud.

Palabras claves: Política, Aseguramiento Universal en Salud, Calidad en la atención, oportunidad en la atención.

ABSTRACT

The present work of research entitled implementation of the policy of Universal assurance in health of the Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra - 2015, has as objective: determine the compliance of the Universal assurance policy in health of the Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. The research methodology is descriptive cutting transversal and observational, using for this purpose a survey structured according to dimensions of the variables with closed questions. The population of this study was the resource human who works in the hospital, for the selection of the sample was established criteria for inclusion and exclusion. Through the matrix Excel was the tabulation of data getting graphics with percentages of compliance according to dimension for analysis and appropriate interpretation, with the result that the implementation of the policy of Universal assurance in health of the Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, occurs in a 55.6% of the sample; of whom 44.4% corresponds to the quality of care and 11.2% the chance of attention. The fulfillment of the chance to care dimension, there is the Pediatric conditions in 60% and 50% of the healthy population conditions; It should be noted that 86% of obstetric conditions are not met. We also have the dimension of quality of care that shows a large percentage of compliance with regard to technological resources 100%, patient 90%, 80% and equipment human resources 67%. In terms of clinical management that represents 100%, infrastructure availability of drugs 60%, and 67% is observed that there is a breach. What can be concluded that there is a compliance part of universal health insurance policy, since it has implemented actions based on current regulations that guide to the guarantee of quality of care, however necessary to establish mechanisms to ensure the opportunity to care which is referred to the times of care established in the essential health insurance plan.

Keywords: Politics, Universal Health Insurance, Quality of care, timeliness of care.